



OUVIDORIA

RELATÓRIO ANALÍTICO DE OUVIDORIA

ANUAL 2021

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE VICENTE PIRES

RA-VP



Período 01/10/2021 a 31/12/2021

Governador:

Ibaneis Rocha

Controlador-Geral:

Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora Geral:

Cecília Souza Fonseca

Administrador Regional:

Daniel de Castro Sousa

Chefe da Ouvidoria:

Patrícia Taís Santos Lopes Gama

Equipe da Ouvidoria:

Ana Cristina de Sousa Pereira

Maria Lúcia Monteiro de Paula

O presente relatório tem por objetivo apresentar os principais números e índices referentes a Administração Regional de Vicente Pires, no período compreendido entre 01/01/2021 a 31/12/2021.

DADOS ESTATÍSTICOS DO SIGO-DF

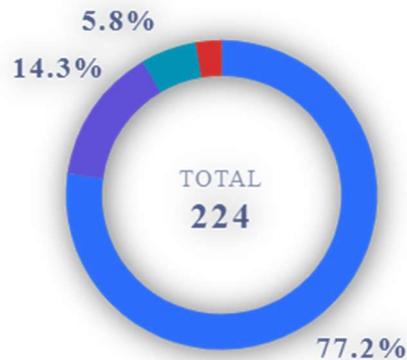
Fonte: Painel Ouv-DF

DEMANDAS DA OUVIDORIA

De um total de 224 (duzentos e vinte e quatro) manifestações apresentadas no período, observamos que cerca de 14,3% foram classificadas como RESOLVIDAS, 5,8% classificadas como NÃO RESOLVIDAS.

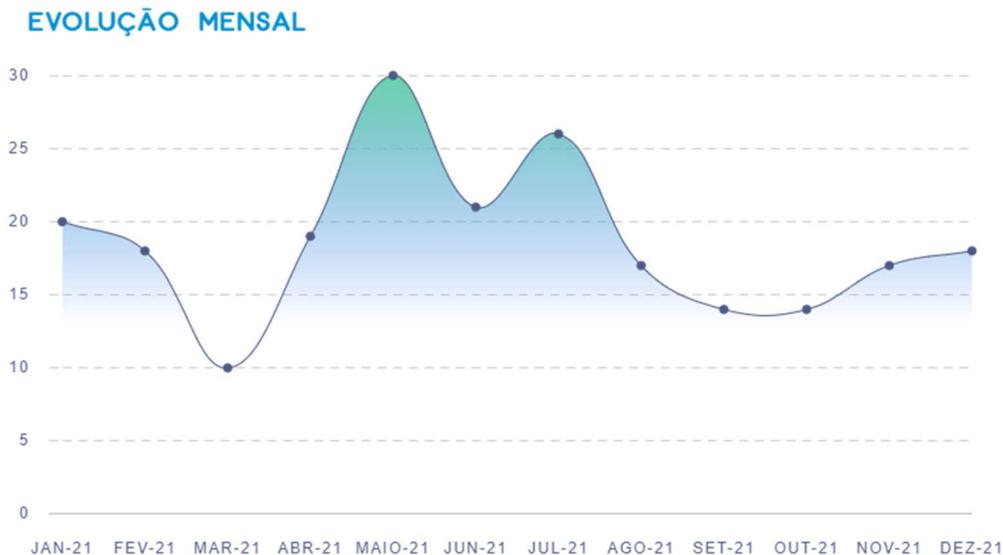
Aqui cumpre esclarecer que grande parte da população tem dificuldade em acessar o sistema e dar a demanda como resolvida. Diante disso, temos um percentual de 77,2% de manifestações respondidas que não foram avaliadas pelo cidadão.

SITUAÇÃO



■ Respondida ■ Resolvida
■ Não Resolvida ■ Resolvida após resposta complementar

1) Total de manifestações recebidas no período



Foram recebidas pela unidade da Ouvidoria Seccional 224 (duzentos e vinte e quatro) manifestações no decorrer do ano de 2021. Desse total, foram registrados os seguintes quantitativos mensais:

- ✓ 20 (vinte) manifestações no mês de janeiro;
- ✓ 18 (dezoito) manifestações em fevereiro;
- ✓ 10 (dez) manifestações em março;
- ✓ 19 (dezenove) manifestações em abril;
- ✓ 30 (trinta) manifestações em maio;
- ✓ 21 (vinte e uma) manifestações em junho;
- ✓ 26 (vinte e seis) manifestações em julho;
- ✓ 17 (dezessete) manifestações em agosto;
- ✓ 14 (quatorze) manifestações em setembro;
- ✓ 14 (quatorze) manifestações em outubro;
- ✓ 17 (dezessete) manifestações em novembro; e
- ✓ 18 (dezoito) manifestações em dezembro.

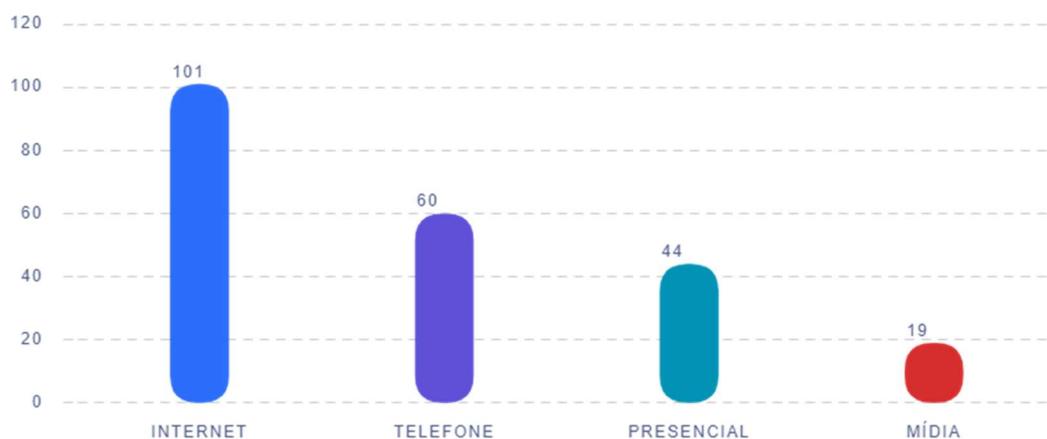
Esta Ouvidoria busca salientar, por meio de reuniões e conversas com os gestores, sobre a importância de registrar as demandas da população no sistema de Ouvidoria, para que tenhamos um número mais concreto do trabalho realizado por esta Administração Regional.

2) Formas de Entrada

No total de manifestações por canais de entrada, observamos maior número de registro feito pela internet, conforme dados a seguir:

- ✓ 101 registros feitos pela INTERNET, representando 45,1%;
- ✓ 60 registros feitos por TELEFONE, representando 26,8%;
- ✓ 44 registros feitos PRESENCIALMENTE, representando 19,6%;
- ✓ 19 registros feitos por MÍDIA, representando 8,5%.

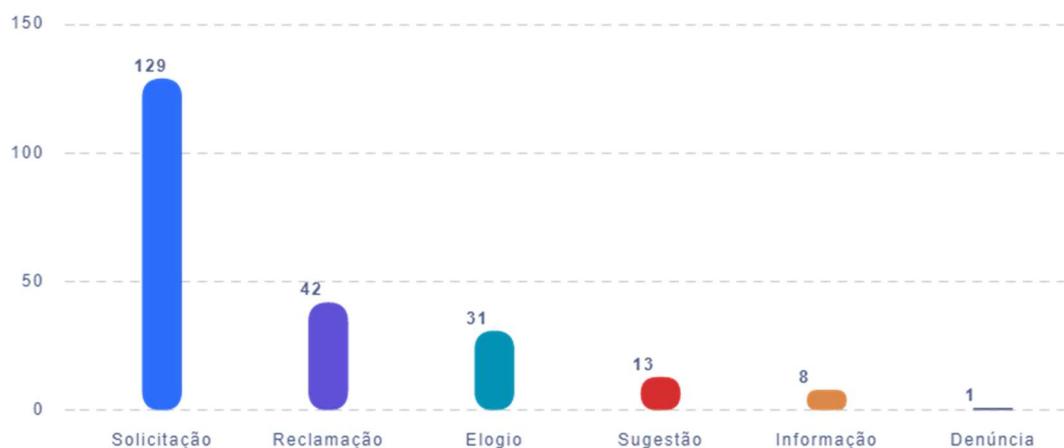
FORMAS DE ENTRADA



3) Classificação

Quanto à classificação das manifestações, registrou-se maior número de SOLICITAÇÕES, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

CLASSIFICAÇÃO



4) Índice de cumprimento do prazo de resposta da Ouvidoria

Observamos um índice de *100% (cem por cento)* de cumprimento do prazo de resposta da Ouvidoria no decorrer do ano de 2021.

Nota-se que o prazo médio de resposta é de apenas 5,8 dias.

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



■ No prazo ■ Fora do prazo
■ Vencidas

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



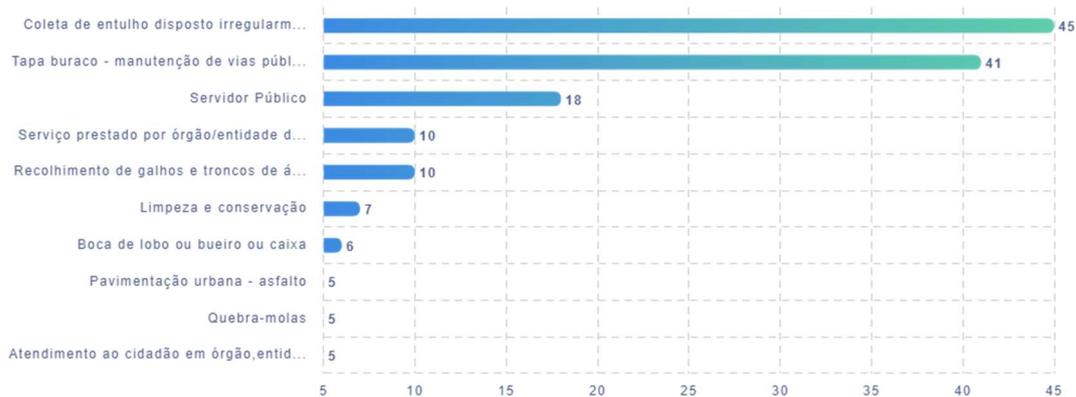
5.8

DIAS

5) Assuntos mais solicitados

Do total de manifestações recebidas ao longo do ano de 2021, observa-se que os assuntos mais recorrentes e demandados são: **1. coleta de entulho disposto irregularmente; 2. tapa buraco/manutenção de vias públicas; e 3. servidor público.**

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Cabe destacar que grande parte (66,7%) das manifestações com assunto “Servidor Público”, refere-se à ELOGIOS da população ao Administrador e servidores da Administração Regional, o que confirma o comprometimento dessa gestão em oferecer um serviço público de qualidade aos moradores de Vicente Pires.

6) Resolutividade

O índice de resolutividade no ano de 2021 foi de 75% (setenta e cinco por cento). Este índice representa a avaliação do atendimento da demanda pelo próprio cidadão.

Importante ressaltar que devido à dificuldade da população em acessar o sistema e dar a manifestação como resolvida, o nosso percentual de resolutividade não corresponde ao número de atendimento das manifestações.

RESOLUTIVIDADE



7) Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação é realizada pelo cidadão. Nossa equipe de Ouvidoria zela pela qualidade dos serviços prestados, tendo a tarefa de entrar em contato com o cidadão e orientá-lo a responder a pesquisa de satisfação.

Diante disso, registrou-se um índice de 91% (noventa e um por cento) de satisfação com o serviço de Ouvidoria e 91% (noventa e um por cento) de satisfação com a resposta. O que comprova o aprimoramento dos serviços prestados por esta Ouvidoria junto a população de Vicente Pires.



DADOS COMPARATIVOS – OUV-DF

	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
Total de manifestações	48	117	57	49
Resolutividade	35%	80%	79%	82%
Recomendação do serviço de ouvidoria	74%	100%	100%	100%
Satisfação com o serviço de ouvidoria	65%	100%	97%	91%



DADOS ESTATÍSTICOS

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC 2021



O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Através deste serviço a população poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal.

O cidadão pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Distrito Federal. É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação.

No período de janeiro a dezembro de 2021 foram registrados 16 (dezesesseis) pedidos de informação no sistema e-SIC, conforme demonstrado no quadro a seguir. Sendo todos respondidos dentro do prazo.

Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
0036600001202148	Administração Regional de Vicente Pires	-	28/01/2021	17/02/2021	Respondido
0036600002202192	Administração Regional de Vicente Pires	-	10/02/2021	02/03/2021	Respondido
0036600003202137	Administração Regional de Vicente Pires	-	04/03/2021	24/03/2021	Respondido
0036600004202181	Administração Regional de Vicente Pires	-	06/03/2021	29/03/2021	Respondido
0036600005202126	Administração Regional de Vicente Pires	-	10/03/2021	30/03/2021	Respondido
0036600006202171	Administração Regional de Vicente Pires	-	22/04/2021	12/05/2021	Respondido
0036600007202115	Administração Regional de Vicente Pires	-	26/04/2021	17/05/2021	Respondido
0036600009202112	Administração Regional de Vicente Pires	-	20/07/2021	10/08/2021	Respondido
00366000010202139	Administração Regional de Vicente Pires	-	14/08/2021	06/09/2021	Respondido
00366000011202183	Administração Regional de Vicente Pires	-	24/08/2021	13/09/2021	Respondido
00366000012202128	Administração Regional de Vicente Pires	-	30/08/2021	20/09/2021	Respondido
00366000013202172	Administração Regional de Vicente Pires	-	01/09/2021	21/09/2021	Respondido
00366000015202161	Administração Regional de Vicente Pires	-	08/10/2021	01/11/2021	Respondido
00366000016202114	Administração Regional de Vicente Pires	-	28/10/2021	17/11/2021	Respondido
00366000017202151	Administração Regional de Vicente Pires	-	17/11/2021	07/12/2021	Respondido
00480000004202175	Administração Regional de Vicente Pires	-	07/01/2021	01/02/2021	Respondido

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é um espaço para que o cidadão possa se relacionar com o Governo do Distrito Federal de forma direta e efetiva. Esta Ouvidoria Seccional, junto com o Gabinete do Administrador, a Assessoria de Comunicação e os Coordenadores de Rua, vem reforçando a importância da participação dos moradores, através dos canais de atendimento de Ouvidoria.

Além disso, adotamos um atendimento personalizado (contato telefônico imediato e por aplicativo de mensagens – WhatsApp), com o objetivo de estreitar a relação entre a administração e o cidadão, para que este sinta-se parte da gestão pública.



Desta maneira, buscamos estabelecer um padrão de comunicação, com atendimento humanizado e personalizado, de forma a atender de prontidão e da melhor maneira possível seus cidadãos. Acolhemos suas demandas e manifestações de forma rápida e eficaz para garantir um serviço público de qualidade e o bem-estar social.

Brasília, 31/01/2022

Patrícia Taís Santos Lopes Gama

Chefe de Ouvidoria – RA-VP